

L'Ajuntament, amb el suport d'ASUFIN, obre un servei gratuït d'assessorament sobre productes financers i contractació bancària per evitar clàusules abusives

10/05/2020

El servei, que es prestarà a través de l'OMIC, va dirigit a la ciutadania, als autònoms i a les pimes

El servei s'ha obert per donar suport a la ciutadania en un moment en què es preveu un increment en la sol·licitud de crèdits, i s'hi accedeix a través del web de l'OMIC

Una de les principals tasques és l'assessorament a autònoms i pimes en la contractació de crèdits ICO

El consistori farà arribar les males pràctiques del sector financer que es detectin al Banc d'Espanya i als Ministeris d'Economia i de Consum

Les consultes sobre consum augmenten notablement durant març i abril. El telèfon 010 ha rebut un 68% més de consultes sobre Consum que als mateixos mesos de l'any anterior

Al web de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor s'ha creat un espai específic sobre les conseqüències de l'estat d'alarma per a les persones consumidores

ASUFIN, com associació especialista en serveis financers, assessorarà al servei de resposta sobre les queixes i consultes que es produeixin

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un servei gratuït de consulta i prevenció específic per assessorar sobre les condicions de contractació dels productes financers, així com detectar i evitar males praxis o clàusules abusives de les entitats financeres i empreses de crèdit al consum.

La situació provocada per la Covid-19 fa preveure un increment en la contractació de crèdits, tant per part de les petites i mitjanes empreses com dels autònoms i de la ciutadania en general, en molts casos de forma immediata i virtual. En aquest context, l'Ajuntament considera que és necessari habilitar serveis d'atenció i assessorament en consum financer que sigui el més àgil possible

Els usuaris poden fer arribar les seves consultes o queixes al servei a través del web de l'OMIC (<https://ajuntament.barcelona.cat/omic>). L'Ajuntament, a través de l'OMIC i ASUFIN avaluarà l'oferta i les condicions que s'ofereixen des de l'entitat de crèdit, informará els usuaris si aquestes condicions inclouen clàusules abusives i farà una avaluació de riscos. En el cas que es vulgui fer una reclamació, queixa o denúncia, les persones consumidores també rebran l'assessorament corresponent.

En el cas concret dels crèdits ICO per a les empreses, s'avaluarà si s'inclouen les condicions requerides d'acord amb la normativa o si existeixen condicions pròpies de l'entitat bancària. És a dir, si s'està exigint la contractació de productes que no haurien de ser obligatoris per concedir el crèdit. Si la sol·licitud ja s'ha tramitat, el servei analitzarà quines són les condicions contractuals que s'han

signat, i si s'exigia les condicions bàsiques o es va condicionar a altres productes vinculats no exigibles per la normativa. S'ha habilitat un canal específic per a empreses i autònoms a través de l'adreça de correu electrònic omicempreses@bcn.cat.

El servei es coordina des de l'Oficina de Consum (OMIC) de l'Ajuntament de Barcelona amb la col·laboració d'ASUFIN, associació de consumidors especialista en les relacions de consum de productes financers i, en concret, en la contractació bancària i en detectar si hi ha abusos bancaris o males pràctiques en el sector. El servei està obert a la col·laboració també amb altres associacions de consumidors.

La iniciativa permetrà també detectar males pràctiques d'entitats de crèdit. En cas que es detectin, l'Ajuntament de Barcelona farà arribar la constatació d'aquestes males pràctiques del sector financer al Banc d'Espanya i als Ministeris d'Economia i de Consum. Això no exclourà les queixes o reclamacions que l'afectat pugui fer davant els ministeris o davant el Banc d'Espanya.

Condicions establertes per a la concessió de crèdits ICO

El Reial Decret-Llei 8/2020, de 17 de març, de mesures urgents i extraordinàries estableix les condicions i requisits per accedir al primer tram d'aval per empreses i autònoms per fer front als efectes econòmics de la COVID-19, amb la cobertura de l'Estat i a través dels avals concedits pel Ministeri de Afers Econòmics i Transformació Digital a les entitats de crèdit. De fet, el propi decret estableix que les entitats financeres no podran condicionar o vincular l'aprovació dels préstecs a la contractació per part dels clients de cap altre servei o producte.

El telèfon 010 rep un 68,22 % més de consultes sobre Consum al març i abril

Els dubtes i incerteses dels consumidors arran de la pandèmia de la Covid-19 s'han vist clarament reflectits en les consultes que els ciutadans i ciutadanes fan als serveis municipals. El nombre de consultes sobre Consum al telèfon 010 ha augmentat un 68,22 % en els mesos de març i abril en relació al mateix període de l'any passat.

En el cas de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, on les consultes ja són més específiques i requereixen un major nivell d'anàlisi, s'han rebut 858 consultes i reclamacions, de les quals 127 (15 %) son relacionades amb la COVID19.

En tots dos serveis, la majoria són consultes sobre els seus drets bàsics com a consumidors o consumidores, seguit dels casos en què s'ha acabat fent una reclamació, en què s'han formalitzat denúncies i en què s'han expressat queixes sobre productes o serveis adquirits. En les primeres dates de l'estat d'alarma, les comunicacions es van centrar en la cancel·lació de serveis i productes contractats, mentre que en les setmanes següents les temàtiques van diversificar-se, sobretot en la consulta sobre les moratòries del pagament d'hipoteques, lloguer, quotes de serveis i les mesures econòmiques de suport sobre els subministraments de la llar (aigua, llum, gas, telefonia).

Atenció Servei 010		
Data	Total	Variació
MARÇ-19	276	
MARÇ-20	473	71,38%
ABRIL-19	152	
ABRIL-20	247	62,50%
Total 19	428	
Total 20	720	68,22%

